LIETUVOS RESPUBLIKOS VYRIAUSYBĖ

NUTARIMAS
DĖL VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS 2015–2018 METŲ STRATEGIJOS PATVIRTINIMO

2015 m. kovo 18 d. Nr. 281
Vilnius

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 10 straipsnio 1 dalies 1 punktu, Lietuvos Respublikos Vyriausybė n u t a r i a :

Patvirtinti Valstybinę vartotojų teisių apsaugos 2015–2018 metų strategiją (pridedama).

Ministras Pirmininkas Algirdas Butkevičius

Teisingumo ministras Juozas Bernatonis

PATVIRTINTA
Lietuvos Respublikos Vyriausybės
2015 m. kovo 18 d. nutarimu Nr. 281

VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS 2015–2018 METŲ STRATEGIJA

I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos 2015–2018 metų strategija (toliau – Strategija) – planavimo dokumentas, nustatantis Lietuvos vartotojų teisių apsaugos srities tikslus, uždavinius ir siektinus rezultatus iki 2018 metų. Strategija parengta siekiant tobulinti vartotojų teisių apsaugos sistemos veikimą, plėtoti alternatyvų vartotojų ginčų sprendimą, didinti rinkos konkurencingumą ir vartotojų galimybes vidaus rinkoje.

2. Strategija parengta vadovaujantis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymu ir atsižvelgiant į šiuos teisės aktus:

2.1. Valstybės pažangos strategiją „Lietuvos pažangos strategija „Lietuva 2030“, patvirtintą Lietuvos Respublikos Seimo 2012 m. gegužės 15 d. nutarimu Nr. XI-2015 „Dėl Valstybės pažangos strategijos „Lietuvos pažangos strategija „Lietuva 2030“ patvirtinimo“;

2.2. Šešioliktosios Vyriausybės 2012–2016 metų programą, kuriai pritarta Lietuvos Respublikos Seimo 2012 m. gruodžio 13 d. nutarimu Nr. XII-51 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės programos“;

2.3. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2012–2016 metų programos įgyvendinimo prioritetines priemones, patvirtintas Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2013 m. kovo 13 d. nutarimu Nr. 228 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2012–2016 metų programos įgyvendinimo prioritetinių priemonių patvirtinimo“;

2.4. 2014–2020 metų nacionalinės pažangos programą, patvirtintą Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2012 m. lapkričio 28 d. nutarimu Nr. 1482 „Dėl 2014–2020 metų nacionalinės pažangos programos patvirtinimo“ (toliau – 2014–2020 metų nacionalinė pažangos programa);

2.5. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2011–2014 metų strategijos, patvirtintos Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2011 m. liepos 7 d. nutarimu Nr. 848 „Dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2011–2014 metų strategijos patvirtinimo“ (toliau – Valstybinė vartotojų teisių apsaugos 2011–2014 metų strategija), įgyvendinimo rezultatus;

2.6. 2014 m. vasario 26 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (ES) Nr. 254/2014 dėl daugiametės vartotojų 2014–2020 m. programos, kuriuo panaikinamas Sprendimas Nr. 1926/2006/EB (OL 2014 L 84, p. 42) (toliau – Daugiametė vartotojų programa);

2.7. 2012 m. gegužės 22 d. Europos Parlamento rezoliuciją dėl pažeidžiamų vartotojų teisių stiprinimo strategijos (2011/2272(INI)) (Priimti tekstai, P7_TA(2012)0209);

2.8. 2012 m. gegužės 22 d. Europos Komisijos komunikatą Europos Parlamentui, Tarybai, Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui ir Regionų komitetui „Europos vartotojų darbotvarkė pasitikėjimui ir ekonomikos augimui skatinti“ COM(2012) 225 galutinis (toliau – Europos vartotojų darbotvarkė);

2.9. 2012 m. gruodžio 18 d. Europos Komisijos komunikatą dėl turinio bendrojoje skaitmeninėje rinkoje COM(2012) 789 galutinis;

2.10. 2013 m. liepos 22 d. Europos Komisijos darbo dokumento „Vartotojai namuose vidaus rinkoje“ Devintąją vartotojų sąlygų suvestinę SWD(2013) 291 (toliau – Devintoji vartotojų sąlygų suvestinė).

3. Europos vartotojų darbotvarkėje nustatyta, kad ja siekiama dviejų tikslų – skatinti ekonomikos augimą ir atkurti pasitikėjimą Europos ekonomika, didinant vartotojų išprusimą ir stiprinant politikos krypčių sąveiką. Ilgalaikiai rezultatai galimi tik tada, jeigu ryžtingas pastangas dės visi šios vartotojų darbotvarkės suinteresuoti subjektai – tiek Europos Sąjungos (toliau – ES), tiek nacionaliniu ir tarptautiniu lygiais. Europos vartotojų darbotvarkėje apibrėžiamas sisteminis metodas, kaip integruoti vartotojų interesus į visas svarbias politikos sritis. Šiame dokumente daug dėmesio skiriama vartotojų apsaugos problemoms skirtinguose sektoriuose, tokiuose kaip maisto tiekimo grandinė, energijos tiekimo, transporto, skaitmeninės ir finansinės paslaugos.

Europos vartotojų darbotvarkėje nustatyti 4 pagrindiniai vartotojų apsaugos politikos uždaviniai: vartotojų saugos gerinimas; vartotojų informuotumo gerinimas; geresnis įgyvendinimas, vykdymo užtikrinimas ir žalos atlyginimas; vartotojų teisių ir pagrindinių politikos sričių pritaikymas prie ekonominių ir socialinių pokyčių.

Europos vartotojų darbotvarkėje pabrėžta vartotojų informuotumo gerinimo svarba. Išprusę vartotojai, galintys pasitikėti tinkama sistema, užtikrinančia jų saugą, informavimą, švietimą, teises, žalos atlyginimą ir jų teisių apsaugą, gali aktyviai dalyvauti rinkoje ir naudotis jos pranašumais, tai yra naudotis galimybe rinktis ir tinkamai įgyvendinti savo teises.

Finansinių paslaugų srityje Europos vartotojų darbotvarkėje nustatyta, kad reikėtų atidžiai sekti, kaip vartotojai suvokia ir pasirenka finansines paslaugas. Technologijų pažanga (pavyzdžiui, internetinė bankininkystė) daugelio vartotojų gyvenimą palengvino, tačiau dėl tam tikrų finansinių produktų ir paslaugų (įskaitant pensijas) sudėtingumo ir su tuo susijusios rizikos reikia didesnio skaidrumo ir finansinio raštingumo. Vartotojams neaiškūs mokesčiai už pagrindines finansines paslaugas, todėl žmonės vis dar (dažnai pagrįstai) nedrįsta pradėti naudotis kito banko paslaugomis – jie būgštauja, kad tai bus sudėtinga. Taigi labai svarbu gerinti vartotojų žinias apie finansines paslaugas. Aktyvus vaidmuo čia tenka bankams, centriniams bankams, finansų rinkų priežiūros institucijoms, vartotojų asociacijoms, indėlių ir investuotojų apsaugos schemoms, kuriomis siekiama gerinti finansinį išprusimą, taip pat ir tų asmenų, kurie neturi banko sąskaitos ar mažai naudojasi bankų paslaugomis.

4. Daugiametės vartotojų programos bendras tikslas – įgyvendinant bendrą pažangaus, tvaraus ir integracinio augimo strategiją, užtikrinti aukštą vartotojų apsaugos lygį, suteikti vartotojams galių ir užtikrinti centrinį jų vaidmenį vidaus rinkoje. Šio tikslo bus siekiama padedant užtikrinti vartotojų sveikatos, saugos, teisinių ir ekonominių interesų apsaugą, skatinant jų teisę į informaciją, švietimą ir teisę būti organizuotiems, kad būtų apsaugoti jų interesai, taip pat remiant tokių vartotojų interesų įtrauktį į kitų sričių politiką. Daugiametėje vartotojų programoje nurodyti 4 konkretūs tikslai, padėsiantys pasiekti bendrą tikslą: sauga: remti ir didinti produktų saugą vykdant veiksmingą rinkos priežiūrą visoje ES; vartotojų informavimas ir švietimas bei parama vartotojų organizacijoms: gerinti vartotojų švietimą, informavimą ir jų teisių išmanymą, plėtoti vartotojų reikalų politikai skirtą faktinių duomenų bazę ir teikti paramą vartotojų organizacijoms, atsižvelgiant į pažeidžiamiausių vartotojų poreikius; teisės ir teisių apsauga: plėtoti ir stiprinti vartotojų teises, pirmiausia vykdant pažangaus reglamentavimo veiklą ir gerinant galimybes naudotis paprastomis, veiksmingomis, greitomis ir nebrangiomis teisių apsaugos priemonėmis, įskaitant alternatyvų ginčų sprendimą; vykdymo užtikrinimas: remti vartotojų teisių užtikrinimą stiprinant nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų bendradarbiavimą ir teikiant konsultacijas vartotojams.

Daugiametėje vartotojų programoje pabrėžiama, kad būtina šalinti likusias nepagrįstas ir neproporcingas tinkamo vidaus rinkos veikimo kliūtis ir didinti vartotojų pasitikėjimą sistema, pirmiausia jiems perkant kitoje valstybėje. Pabrėžiamas ir dėmesys pažeidžiamiems vartotojams, kad jie turėtų vienodas galimybes laisvai priimti pagrįstus sprendimus. Pažeidžiamiems vartotojams gali būti sunku gauti ir suprasti vartotojams skirtą informaciją, todėl kyla rizika, kad jie gali būti klaidinami.

5. Vertinant Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2011–2014 metų strategijos įgyvendinimą, pastebima teigiamų vartotojų padėties Lietuvoje pokyčių. Devintosios vartotojų sąlygų suvestinės (http://ec.europa.eu/consumers/consumer_research/editions/docs/9th_edition_scoreboard_en.pdf) duomenimis, vartotojų sąlygų metinis indeksas, kuris nustatomas vertinant visų svarbiausių vartotojų teisių apsaugos sričių būklę, 2012 metais Lietuvoje, palyginti su ankstesniais metais, padidėjo 4 procentiniais punktais ir buvo 56 procentai. Net 8 procentiniais punktais (iki 47 procentų) padaugėjo vartotojų, manančių, kad esamomis priemonėmis jų teisės ginamos tinkamai. Ši reikšmė didžiausia per 2008–2012 metus. Vartotojų, pasitikinčių jų teises ginančiomis institucijomis, 2014 metais padaugėjo iki 46 procentų, padidėjo vartotojų pasitikėjimas verslo subjektais (2014 metais – 70 procentų, ir tai beveik lygu ES vidurkiui – 71 procentas). Nors, kaip rodo Europos Komisijos paskelbti duomenys, kai kurie Lietuvos vartotojų gebėjimų ir žinių, susijusių su vartotojų teisėmis, rodikliai visos ES kontekste aukšti, būtina ir toliau koordinuotai šviesti vartotojus ir verslininkus.

6. Vienas iš Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2011–2014 metų strategijos uždavinių – skatinti verslininkų savireguliavimą. Įgyvendindama šį uždavinį, Valstybinė vartotojų teisių

apsaugos tarnyba 2011 m. spalio 26 d. patvirtino Komercinės veiklos subjektų savireguliavimo gaires. Šiose gairėse pateiktos pagrindinės nuostatos ir kriterijai, kuriais komercinės veiklos subjektams rekomenduojama vadovautis kuriant elgesio kodeksus, tvirtinant alternatyvaus ginčų nagrinėjimo mechanizmus ir apibrėžiant savireguliavimo principus. Per 2011–2014 metus priimti 5 elgesio kodeksai. Tačiau ūkio subjektai vis dar nesuinteresuoti kurti elgesio kodeksų, jungtis prie jų ir aktyviai dalyvauti juos įgyvendinant. Tik nedaugelis verslininkų (12 procentų) susipažinę su sąžiningos verslo praktikos kodeksu ir jį pasirašę. Nuo 2011 metų šis rodiklis beveik nekito. Kita vertus, 61 procentas verslininkų žino apie alternatyvų ginčų sprendimą, o 65 procentai jų mano, kad taikyti alternatyvų ginčų sprendimo būdą juos paskatintų visų pirma išsaugota reputacija. Manoma, kad 2013 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo, kuria iš dalies keičiami Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB (Direktyva dėl vartotojų AGS) (OL 2013 *L 165, p. 63), nuostatos,* perkeltos į nacionalinę teisę, turėtų skatinti komercinės veiklos subjektus aktyviau vadovautis savireguliavimo principais ir plačiau taikyti alternatyvius ginčų sprendimo būdus.

7. Eurostato duomenimis (http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Main_Page), 2013 metais Lietuvoje internetu pirko 38 procentai interneto vartotojų. Eurostato ataskaitoje Lietuva minima kaip viena iš valstybių, kuriose šis rodiklis pastaraisiais metais augo ypač sparčiai. Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos, atlikęs 2013 metų pabaigoje paskelbtų Eurobarometro tyrimo „Kibernetinis saugumas“ rezultatų analizę, nustatė, kad Lietuvos interneto vartotojai vis dar skiria per mažai dėmesio saugiam elgesiui internete. Kita vertus, Eurobarometro duomenys rodo, kad Lietuvos interneto vartotojai dažniau nei kitų ES valstybių interneto vartotojai nerimauja dėl įvairių kibernetinių nusikaltimų grėsmių, kylančių naudojantis internetu: 66 procentai apklaustųjų teigė nerimaujantys dėl asmens duomenų vagystės ir neteisėto jų naudojimo, pavyzdžiui, apsiperkant internetu (ES vidurkis – 52 procentai), 63 procentai baiminasi dėl pavojaus tapti sukčiavimo naudojant kredito kortelių arba banko duomenis aukomis (ES – 49 procentai), 59 procentai bijo, kad gali būti įsilaužta į jų asmeninę socialinio tinklo ar elektroninio pašto paskyrą (ES – 45 procentai). Taigi būtina ir toliau vartotojus ir verslininkus šviesti – aiškinti jiems apie jų teises ir pareigas sudarant nuotolines sutartis, tobulinti jų kompetenciją ir didinti pasitikėjimą elektronine erdve.

8. Nuo 2015 m. sausio 1 d. įsigaliojo Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso pakeitimai, numatantys galimybę pažeistus asmenų privačius interesus ginti grupės ieškiniu. Šis institutas turėtų palengvinti pažeidžiamesniems asmenims įgyvendinti jų teisę į teisminę gynybą ir sumažinti teismų darbo krūvį. Įsigaliojus nuostatoms dėl grupės ieškinio, asmenų teisė į teisminę gynybą bus užtikrinta efektyviau, nes grupės ieškiniu gali būti apginti interesai ir tų asmenų, kurie patys nepradeda bylinėtis teisme dėl finansinių sunkumų, patirties, laiko stokos ar kitų priežasčių. Grupės ieškiniu galės būti ginamos ir pažeistos vartotojų teisės. Grupės atstovu galės būti *inter alia* ir vartotojų asociacijos, jeigu ginčas bus susijęs su jų veiklos tikslais.

9. ES Taryba 2014 m. liepos 23 d. priėmė sprendimą 2014/509/ES dėl euro įvedimo Lietuvoje 2015 m. sausio 1 d. (OL 2014 L 228, p. 29), kuriame daroma išvada, kad Lietuva įvykdė būtinas euro įvedimo sąlygas. 2014 m. gegužės 17 d. priimtas Lietuvos Respublikos euro įvedimo Lietuvos Respublikoje įstatymas, kurio paskirtis – nustatyti pasirengimo įvesti eurą, litų keitimo į eurus, litais išreikštų verčių perskaičiavimo į eurais išreikštas vertes Lietuvos Respublikoje įvedus eurą ir litų išėmimo iš apyvartos tvarką. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2013 m. birželio 26 d. nutarimu Nr. 604 „Dėl Nacionalinio euro įvedimo plano bei Lietuvos visuomenės informavimo apie euro įvedimą ir komunikacijos strategijos patvirtinimo“ patvirtintas Nacionalinis euro įvedimo planas, kuriame nustatyti pagrindiniai euro įvedimo Lietuvos Respublikoje principai, būdai, laikotarpiai ir priemonės, užtikrinančios vartotojų interesų apsaugą, sklandų lito pakeitimą euru ir visuomenės informavimą, informacijos sklaidą tarptautiniu ir ES lygiais. Šio tikslo siekiama vykdant piktnaudžiavimo ir klaidingo gyventojų suvokimo apie kainų raidą prevenciją. Kad vartotojai lengviau įprastų prie naujos valiutos, o ūkio subjektai sąžiningai perskaičiuotų kainas, nustatytas privalomas kainų nurodymo litais ir eurais laikotarpis (2014 m. rugpjūčio 22 d.–2015 m. birželio 30 d.). Nacionaliniame euro įvedimo plane nustatyta, kad skundus nagrinėjančios ir patikrinimus atliekančios institucijos kas mėnesį Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai pagal jos patvirtintą formą teikia ataskaitas apie gautus su euro įvedimu susijusius skundus ir nustatytus pažeidimus (jų dažnį ir kaitą). Kartu turi būti teikiami pasiūlymai, kokių priemonių imtis siekiant išvengti panašių atvejų ateityje; siekiant užkirsti kelią didelio masto ir nuolatiniams pažeidimams, sistemiškai fiksuojami ir nustatomi dažniausi pažeidimų atvejai ir ginčai, susiję su euro įvedimu. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba įpareigota kiekvieną mėnesį Lietuvos Respublikos Vyriausybei teikti iš valstybės institucijų gautą ir apibendrintą informaciją.

II SKYRIUS
STRATEGIJOS TIKSLAI IR UŽDAVINIAI

PIRMASIS SKIRSNIS
PIRMASIS TIKSLAS – TOBULINTI VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS SISTEMOS VEIKIMĄ UŽTIKRINANT VEIKSMINGĄ VARTOTOJŲ EKONOMINIŲ INTERESŲ APSAUGĄ

10. Šio tikslo siekiama atsižvelgiant į būtinybę koordinuoti rinkos priežiūros institucijų veiksmus, nustatyti ir (ar) tobulinti tam tikrų vartojimo sričių teisinį reguliavimą siekiant užtikrinti tinkamą pažeistų vartotojų teisių apsaugą. Tai ypač svarbu tais atvejais, kai pažeidžiami kolektyviniai vartotojų interesai, o vartotojų teisių apsaugos institucijos turi operatyviai uždrausti neteisėtus pardavėjų ar paslaugų teikėjų veiksmus (neveikimą).

11. Pirmojo tikslo pirmasis uždavinys – gerinti rinkos priežiūrą ir tarpinstitucinį bendradarbiavimą:

11.1. 2014 metų balandį pristatytas rinkos priežiūros politiką įgyvendinančių institucijų sistemos tyrimas

(http://www.ukmin.lt/uploads/documents/imported/lt/veiklos_kryptys/es_vidaus_rinka/Rinkos_priez_politika_galutine_ataskaita_2014-05-16.pdf.), kurio tikslas – išanalizuoti rinkos priežiūros sistemos funkcijas ir nustatyti, ar nacionalinėje teisėje tinkamai įgyvendintos 2008 m. liepos 9 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (EB) Nr. 765/2008, nustatančio su gaminių prekyba susijusius akreditavimo ir rinkos priežiūros reikalavimus ir panaikinančio Reglamentą (EEB) Nr. 339/93 (*OL 2008 L 218, p. 30*), nuostatos – su gaminio prekyba susiję akreditavimo ir rinkos priežiūros reikalavimai, pateikti pasiūlymus dėl galimo reglamentavimo tobulinimo. Vienas iš šio tyrimo objektų – nacionalinių rinkos priežiūros institucijų bendradarbiavimas. Tyrime teigiama: „Bendradarbiavimo susitarimai turėtų užtikrinti sklandesnį, operatyvesnį bei efektyvesnį bendradarbiavimą tarp skirtingų valstybės institucijų. Tarpžinybinis bendradarbiavimas gali pasireikšti įvairiomis formomis: informacijos dalijimusi, apsikeitimu, metodinės pagalbos, konsultacijų teikimu, dalyvavimu bendroje veikloje, bendrai atliekant tam tikrus veiksmus. Nepriklausomai nuo formos, tarpinstitucinis bendradarbiavimas turėtų būti vykdomas nepažeidžiant teisės aktų, reglamentuojančių institucijos funkcijas bei veiklą, reikalavimų.“ Kadangi nagrinėjant vartotojų prašymus ar siekiant uždrausti galbūt neteisėtą komercinę veiklą prireikia kelių valstybės institucijų suderintų veiksmų, tikslinga plėtoti vartotojų teisių apsaugos srities tarpinstitucinį bendradarbiavimą. Viena iš siūlomų jo formų – seminarų, konferencijų ir susitikimų ne maisto produktų (gaminių ir paslaugų) saugos vertinimo klausimais rengimas. Veiksminga rinkos priežiūra užtikrinama ir tobulinant ją atliekančių specialistų kompetenciją, todėl tikslinga organizuoti rinkos priežiūros institucijų darbuotojų mokymą.

11.2. Lietuvoje per užsienyje registruotas interneto svetaines platinami Lietuvoje nenotifikuoti ir galintys būti nesaugūs maisto papildai. Šių gaminių reklama paprastai skleidžiama itin intensyviai, pažeidžiant 2006 m. gruodžio 20 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (EB) Nr. 1924/2006 dėl teiginių apie maisto produktų maistingumą ir sveikatingumą (*OL 2006 L 404*, p. 9) ir Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo nuostatas. Tačiau kai tokių maisto papildų gamintojas registruotas ne ES valstybėje narėje, maisto papildų platintojo kontaktai nepateikiami, interneto svetainės registruotos ne ES valstybėje narėje, Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo priežiūros institucijos neturi priemonių nutraukti reikalavimų neatitinkančią reklamą. Tokia pat padėtis susidaro prižiūrint, kaip internete laikomasi Lietuvos Respublikos civilinio kodekso, Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo, Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo ar kitų įstatymų. Taigi tikslinga išanalizuoti, kokio masto priežiūros reikia interneto svetainėms, pažeidžiančioms teisės aktų reikalavimus, kokios galimybės riboti vartotojų prieigą ir kaip tobulinti šios srities teisės aktus.

11.3. Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 14 straipsnio 4 dalyje nustatyta, kad maisto papildų reklamoje privalo būti nuoroda „maisto papildas“. Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 14 straipsnio 7 dalyje nustatyta, kad energinių gėrimų reklamoje privalo būti įrašyti žodžiai „nevartoti su alkoholiniais gėrimais“. Neaišku, kaip įgyvendinti šias

Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo nuostatas, pavyzdžiui, kokio dydžio turėtų būti informacinis užrašas ar kiek procentų viso reklamos ploto jis turėtų užimti, ar šis užrašas privalomas ant visų reklamos priemonių, ar pakanka, kad jis būtų matomas, ar turi būti ir girdimas ir panašiai. Teismų praktikos šiais klausimais šiuo metu nėra. Tinkamai įgyvendinti Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 14 straipsnio 4 ir 7 dalis padėtų reikiami įstatymo įgyvendinamieji teisės aktai. Jeigu verslo subjektai tinkamai vykdys Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 14 straipsnio 4 ir 7 dalių nuostatas, informaciją vartotojai gaus tinkamu būdu.

12. Pirmojo tikslo antrasis uždavinys – tobulinti vartotojų apsaugos teisinį reguliavimą:

12.1. Siekiant didinti rinkos priežiūros veiksmingumą, kiek tai susiję su produktų sauga, tikslinga persvarstyti Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymo nuostatas – ypač atkreipti dėmesį į nustatytas ekonomines sankcijas ir jų taikymo tvarką, nes ji ne itin veiksminga. Šiuo metu nemažai įmonių, kurioms paskirtos baudos už Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymo pažeidimą, pakartotinai pažeidžia minėto įstatymo reikalavimus. Taigi baudos neatlieka savo pagrindinės – prevencinės – funkcijos, neužtikrina, kad būtų imamasi reikiamų priemonių, kad į rinką būtų tiekiami tik saugūs produktai. Atsižvelgiant į tai, numatoma parengti Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymo pakeitimo įstatymo projektą – nustatyti didesnes maksimalias baudų ribas, išplėsti atsakomybę sunkinančių aplinkybių sąrašą ir nustatyti vienodą atsakomybę tiek už pavojingo gaminio, tiek už pavojingos paslaugos pateikimą į rinką.

12.2. Šiuo metu skolas išieškančių ne teisme įmonių veikla specialiai nereguliuojama, joms taikomos bendrosios Lietuvos Respublikos civilinio kodekso ir Lietuvos Respublikos paslaugų įstatymo nuostatos. Pardavėjai ar paslaugų teikėjai, kuriems vartotojas skolingas (vartotojo įsiskolinimas), gali perleisti reikalavimo teisę tretiesiems asmenims (asmenims, išieškantiems skolas). Paprastai vartotojai nežino, kokiai skolų išieškojimo įmonei kreditorius perduos skolos išieškojimą, jeigu skola nebus sumokama laiku, ir negali daryti įtakos šiam sprendimui. Išieškant skolas ne teisme, skolų išieškojimo bendrovės neprivalo informuoti vartotoją, kurio atžvilgiu atliekami išieškojimo veiksmai, apie išieškojimo tvarką ir išieškojimo išlaidas. Skolų išieškojimui ne teisme nenustatyti maksimalūs išlaidų dydžiai, taip pat nenustatyta, kiek laiko skolų išieškojimo bendrovės gali vykdyti išieškojimo veiksmus. Pasitaiko atvejų, kai skolų išieškojimo įmonės piktnaudžiauja savo teisėmis ir imasi neprotingų ir nebūtinų išieškojimo veiksmų, nepagrįstai didindamos vartotojo skolą, kurią reikalauja sumokėti. Nors tokiu atveju skolų išieškojimo įmonės savo reikalavimus kildina iš vartojimo sutarčių, jų ir vartotojų nesieja vartojimo sutartys. Taigi numatoma atlikti tyrimą – susipažinti su užsienio valstybių patirtimi, kaip apsaugomos vartotojų teisės išieškant skolas ne teisme, ir teikti pasiūlymus dėl šios srities vartotojų teisių apsaugos tobulinimo.

12.3. Statybos darbai – probleminė vartotojų teisių apsaugos sritis. Būtina sistemiškai tobulinti vartotojų teisių apsaugą, kiek tai susiję su statybos darbų, statinio rekonstravimo ir remonto kokybe. Šiuo metu nereglamentuotas valstybės institucijų dalyvavimas nustatant

statybos defektus, atsiradusius garantiniu laikotarpiu, – nenustatyta, kuri valstybės institucija gali įvertinti statybos darbų ir įmontuotų produktų (langų ir durų) kokybę, nustatyti defektų atsiradimo priežastis ir pateikti išvadas. Jeigu kyla šalių ginčas dėl statybos darbų kokybės, vartotojai turi teisę užsakyti statybos darbų defektų ir (ar) statinio elementų (langų ir durų) kokybės ekspertizę. Vartotojai, kuriems padaryta žala dėl statybos darbų defektų, gali kreiptis į pačių pasirinktą atestuotą ekspertizės įmonę, tačiau šios paslaugos (ekspertizė) brangios ir jiems sunku ginti dėl netinkamos statybos darbų kokybės savo pažeistas teises. Be to, teisės aktuose nustatytas statybos darbų garantinis terminas, taigi statybos darbus atlikusiam asmeniui bankrutavus vartotojas neturi jokių galimybių pareikalauti, kad statybos darbų defektai būtų pašalinti. Atsižvelgiant į tai, numatoma rengti Lietuvos Respublikos statybos įstatymo ir Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo pakeitimo projektus – tobulinti statybos defektų (broko) nustatymą ir garantinių prievolių vykdymo tvarką.

12.4. Teisės aktuose, reguliuojančiuose šilumos ūkį, nereglamentuoti kai kurie klausimai, dėl kurių kyla šilumos vartotojų ir šilumos tiekėjų ginčų: šilumos tiekėjų atsakomybė už netinkamą šilumos paskirstymą; įmokų šilumos tiekėjams už šilumą ir karštą vandenį perskaičiavimas vartotojams; vartotojų informavimas tais atvejais, kai įrengiami ar keičiami karšto vandens apskaitos prietaisai; daugiabučių namų savininkų bendrijų pareigos ir atsakomybė taikant šilumos paskirstymo metodą pastate; butui ar kitai patalpai šildyti suvartotos šilumos apskaičiavimas ir paskirstytos šilumos perskaičiavimas daugiabučiuose namuose, kurių butuose ar kitose patalpose įrengta kolektorinė šildymo sistema. Taigi atlikus vartotojų apsaugos šilumos ūkio srityje analizę, bus sprendžiama, kaip tobulinti teisinį reguliavimą, siekiant stiprinti vartotojų teisių apsaugą šilumos ūkio srityje, ir prireikus rengiami Lietuvos Respublikos šilumos ūkio įstatymo pakeitimo įstatymo ir Šilumos tiekimo ir vartojimo taisyklių, patvirtintų energetikos ministro 2010 m. spalio 25 d. įsakymu Nr. 1-297 „Dėl Šilumos tiekimo ir vartojimo taisyklių patvirtinimo“, pakeitimo projektai.

12.5. Kelionių organizatorių nemokumo ir bankroto, dėl kurių tiesioginę žalą patyrė vartotojai (turistai) atvejai 2014 metais rodo, kad būtina stiprinti vartotojų teisių apsaugą ir tobulinti turizmo paslaugų teikėjų stebėsenos ir priežiūros funkciją, kurią atlieka Valstybinis turizmo departamentas prie Ūkio ministerijos. Šiuo tikslu reikia išanalizuoti ES valstybių narių turimą šios srities praktiką ir veiksmus, kurių imamasi, kai kelionių organizatoriai tampa nemokūs ar bankrutuoja, nustatyti, ar tai galima pritaikyti Lietuvoje. Išnagrinėjus tyrimo rezultatus, bus teikiami pasiūlymai dėl šios srities vartotojų teisių apsaugos tobulinimo.

12.6. Vartotojų teises ginančios institucijos atlieka vartotojų rinkų stebėseną, pagal vienodą sistemą kaupia ir analizuoja duomenis apie vartotojų rinkas ir periodiškai teikia informaciją apie vartotojų rinkų tendencijas ir pasiūlymus šiais klausimais. Kad kuo tiksliau būtų įvertinta vartotojų teisių apsaugos būklė ir priimti stebėsenos rezultatais grįsti sprendimai, vartotojų teises ginančios institucijos teikia Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai informaciją apie vykdytą veiklą. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba kasmet susistemina ir viešai skelbia visų vartotojų teisių apsaugą įgyvendinančių institucijų informaciją apie institucijose išnagrinėtus skundus, viešojo intereso gynimo atvejus, rinkos

priežiūros veiklą, verslui pritaikytas poveikio priemones, vykdytą vartotojų švietimo veiklą, stebėsenos rezultatus ir pateikia pasiūlymus dėl teisės aktų keitimo.

ANTRASIS SKIRSNIS
ANTRASIS TIKSLAS – PLĖTOTI ALTERNATYVŲ VARTOTOJŲ GINČŲ SPRENDIMĄ

13. Šis tikslas pasirinktas atsižvelgiant į Daugiametėje vartotojų programoje nustatytą tikslą – plėtoti ir stiprinti vartotojų teises, pirmiausia vykdant pažangaus reglamentavimo veiklą ir gerinant galimybes naudotis paprastomis, veiksmingomis, greitomis ir nebrangiomis teisių apsaugos priemonėmis, įskaitant alternatyvų ginčų sprendimą. Alternatyvų vartotojų ginčų sprendimą reglamentuoja Direktyva dėl vartotojų AGS, kurios nuostatos iki 2015 m. liepos 9 d. turi būti perkeltos į Lietuvos nacionalinę teisę.

14. Antrojo tikslo uždavinys – tobulinti neteisminę vartotojų ginčų sprendimo sistemą:

14.1. Direktyvoje dėl vartotojų AGS nustatyti alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo subjektams ir alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo procedūroms taikomi kokybės reikalavimai siekiant užtikrinti, kad vartotojai, neatsižvelgiant į jų gyvenamąją vietą ES, turėtų galimybę naudotis kokybiškomis, skaidriomis, veiksmingomis ir sąžiningomis teisių apsaugos ne teisme priemonėmis. Direktyva dėl vartotojų AGS skatina valstybes nares į alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo sistemų kūrimą įtraukti profesinių organizacijų, verslo asociacijų ir vartotojų organizacijų atstovus.

Svarbu paminėti 2013 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (ES) Nr. 524/2013 dėl elektroninio vartotojų ginčų sprendimo, kuriuo iš dalies keičiami Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB (Reglamentas dėl vartotojų EGS) (OL 2013 L 165, p. 1). Šis reglamentas ir Direktyva dėl vartotojų AGS sudaro bendrą alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo ES kūrimo teisinį paketą. Remiantis Reglamentu dėl vartotojų EGS, bus kuriama bendra ES elektroninė platforma, kurioje vartotojai, prekes pirkę elektroniniu būdu kurioje nors iš ES valstybių narių (tiek savo šalyje, tiek kitoje ES valstybėje narėje), ir komercinės veiklos subjektai galės elektroniniu būdu spręsti dėl sutarčių kilusius ginčus. Šis reglamentas su tam tikromis išimtimis bus taikomas nuo 2016 m. sausio 9 dienos.

14.2. Siekiant užtikrinti didesnį alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo rezultatyvumą ir atsižvelgiant į tai, kad vartotojas – silpnesnioji teisinių santykių šalis, tikslinga perkeliant Direktyvos dėl vartotojų AGS nuostatas į nacionalinę teisę atsižvelgti į esamą situaciją, persvarstyti alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo institucijų priimamų sprendimų rekomendacinį pobūdį ir prireikus nustatyti, kad alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo institucijos sprendimai yra privalomi, jeigu ginčo šalis per nustatytą laiką nesikreipia į teismą.

TREČIASIS SKIRSNIS
TREČIASIS TIKSLAS – GERINTI VARTOTOJŲ IR VERSLININKŲ ŠVIETIMĄ IR DIDINTI VARTOTOJŲ ASOCIACIJŲ VAIDMENĮ

15. Šis tikslas pasirinktas atsižvelgiant į Daugiametėje vartotojų programoje nustatytą tikslą – gerinti vartotojų švietimą, informavimą ir teisių išmanymą, plėtoti vartotojų reikalų

politikai skirtą faktinių duomenų bazę ir teikti paramą vartotojų organizacijoms, taip pat, atsižvelgiant į vartotojų švietimo visą gyvenimą gerinimo poreikį, ypač daug dėmesio skirti pažeidžiamiems vartotojams. Apklausų duomenys rodo, kad geriausiai savo teises išmano ir žino, kur kreiptis, jaunesni, turintys profesiją ir dirbantys vartotojai, todėl tikslinga daugiau dėmesio skirti socialinę atskirtį patiriančių vartotojų švietimui ir informavimui. Pastarųjų metų sociologiniai gyventojų ir verslo subjektų nuomonių tyrimai rodo, kad būtina stiprinti vartotojų teisių apsaugą regionuose – sudaryti socialinę atskirtį patiriantiems vartotojams sąlygas tobulinti žinias vartotojų teisių apsaugos klausimais.

Svarbu užtikrinti, kad vartotojų ir verslininkų švietimo priemonės ir medžiaga būtų rengiamos koordinuotai, tai yra bendradarbiaujant valstybės ir savivaldybių institucijoms, švietimo ir ugdymo įstaigoms, vartotojų ir verslo asociacijoms, kitiems suinteresuotiems subjektams.

16. Trečiojo tikslo pirmasis uždavinys – šviesti vartotojus ir verslininkus:

16.1. Europos Komisijos paskelbtais duomenimis, kai kurie Lietuvos vartotojų gebėjimų ir žinių, susijusių su vartotojų teisėmis, rodikliai visos ES kontekste gana aukšti. Pavyzdžiui, Lietuvoje 70 procentų (ES vidurkis – 69 procentai) vartotojų žino savo teises, susijusias su sutarties, sudarytos nuotoliniu būdu, atsisakymu (ir atsisakymo teisės įgyvendinimo terminu), 27 procentai (ES vidurkis – 22 procentai) vartotojų yra girdėję apie Europos vartotojų centrus. Palyginti su 2011 metais, pagerėjo ir kai kurie kiti rodikliai, pavyzdžiui, smarkiai padaugėjo vartotojų, žinančių apie garantijos terminą tais atvejais, kai įsigyjama nekokybiška prekė (2012 metais – 43 procentai, 2011 metais – 35 procentai), nors ES vidurkis dar nepasiektas (56 procentai). Įvertinus verslininkų gebėjimus ir žinias, susijusius su vartotojų teisėmis, nustatyta, kad 79 procentai verslininkų žino, kur ieškoti ar gauti informacijos vartotojų teisių apsaugos klausimais (ES vidurkis – 85 procentai), tačiau tik 12 procentų verslininkų žino, per kiek laiko netinkamos kokybės produktas turi būti pataisytas (ES vidurkis – 29 procentai). Atsižvelgiant į šiuos duomenis, būtina imtis priemonių vartotojų ir verslininkų informavimui tam tikrais vartojimo klausimais gerinti.

Lietuvos banko užsakymu 2012 metais atlikto Lietuvos gyventojų finansinės elgsenos ir raštingumo tyrimo duomenimis, šalies vartotojai nepakankamai finansiškai raštingi, o tai gali lemti ilgalaikius finansinius sunkumus, neracionalų finansinių paslaugų bei produktų pasirinkimą ir skolas. Net 39 procentai apklaustųjų blogai arba labai blogai vertina savo gebėjimą neišleisti daugiau, nei uždirba, o 36 procentai jų, praradę pagrindinį pajamų šaltinį, iš savo santaupų neišgyventų ilgiau nei mėnesį. Siekiant sistemingai gerinti gyventojų finansinį raštingumą, būtų tikslinga į finansinio švietimo procesą įtraukti formalųjį ugdymą koordinuojančias institucijas, o finansinio raštingumo klausimus įtraukti į ugdymo programas. Šioje srityje itin svarbus vartotojų asociacijų, kaip pagrindinių informacijos skleidėjų, vaidmuo – jų rengiami finansinio raštingumo projektai pasiektų didesnę dalį šalies vartotojų, ypač jau susiduriančių su finansinėmis problemomis ar turinčių ilgalaikių skolų.

16.2. Europos Komisijos 2014 metais pateiktoje vartotojų rinkų suvestinėje komunalinių paslaugų, ypač elektros energijos ir dujų, rinkų vartotojai įvertinti prasčiau už

vidurkį. Nepaisant neseniai padarytos pažangos, ir toliau prastai vertinamos galimybės komunalinių paslaugų rinkoje palyginti pasiūlymus, pasirinkti ar pakeisti paslaugų teikėjus. Siekiama didinti energijos tiekimo pasiūlymų vartotojams, sąskaitas padaryti skaidresnes, užtikrinti vartotojams galimybę gauti duomenis apie jų suvartotą energiją ir sudaryti palankesnes sąlygas keisti paslaugų teikėjus.

Iš Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos gautų vartotojų prašymų (skundų) pobūdžio matyti, kad vartotojai nesupranta sąskaitos už šilumą dydį lemiančių veiksnių, bendrojo naudojimo patalpų šildymo išlaidų, pastatų energetinio efektyvumo reikšmės. Taigi pirmiausiai reikia visuomenę išmokyti energetikos pagrindų, šviesti vartotojus, didinti jų energetinį raštingumą, iš esmės keisti neigiamą visuomenės nuomonę apie energetikos sektorių. Per mažai rūpinamasi jaunimo ir socialinę atskirtį patiriančių vartotojų (neįgaliųjų, senyvų asmenų) švietimu pagal jų specifinius poreikius ir finansines išgales.

2013 metų duomenimis, 81 procentas gyventojų nežinojo, į kurią instituciją reikia kreiptis, jeigu pažeistos jų teisės ar teisėti interesai energetikos srityje. 2013 metais 13 procentų Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos gautų prašymų (skundų) persiųsti kitų institucijų, 6 procentai – persiųsti pagal kompetenciją kitoms institucijoms. Taigi vis dar daug šių dokumentų Valstybinę kainų ir energetikos kontrolės komisiją pasiekia netiesiogiai arba priskirtini kitos viešojo administravimo institucijos kompetencijai. Vadinasi, vartotojai nežino, į kurią instituciją kreiptis, neišmano energetikos sektorių prižiūrinčių institucijų kompetencijos.

17. Trečiojo tikslo antrasis uždavinys – tobulinti vartotojų ir verslininkų kompetenciją ir didinti pasitikėjimą elektronine erdve:

17.1. Internetu perkama vis daugiau. Europos Komisijos paskelbtais duomenimis, 2013 metais Lietuvoje vartotojų, įsigyjančių prekes ir paslaugas elektroninėmis priemonėmis, palyginti su 2012 metais, padaugėjo 4 procentais. Taigi vartotojų, perkančių prekes ar paslaugas elektroninėmis priemonėmis, pasitikėjimas elektronine prekyba didėja.

Lietuvos vartotojai vis dažniau prekes ar paslaugas perka kitose ES valstybėse narėse, tačiau nėra tikri, ar tokiu atveju pavyktų apginti savo pažeistas teises. Esant dideliam elektroninės prekybos potencialui ir nuolat augant ES elektroninės prekybos rinkai, vartotojai susiduria su vis naujomis problemomis. Viena iš opiausių – elektroninėje erdvėje parduodamų prekių rinkos priežiūra. Svarbu paminėti ir tai, kad elektroninėje prekyboje ne visada aiškus pardavėjas ar nesaugią prekę į rinką pateikęs subjektas; pašalinus nesaugias prekes iš prekybos patalpų, jos vis dar pasiekiamos internetu; ribotos rinkos priežiūros institucijų galimybės operatyviai reaguoti į pažeidimus internete. Dalis vartotojų nepasitiki pardavėjais elektroninėje erdvėje dėl savo teisių apsaugos ribotumo ir neapibrėžtumo.

Siekiant didinti vartotojų pasitikėjimą elektronine prekyba, būtina vartotojus ir verslininkus šviesti. Viena iš priemonių, galinčių didinti vartotojų pasitikėjimą elektronine prekyba, galėtų būti interneto pasitikėjimo ženklų kūrimas ir naudojimas. Tokie ženklai padeda apsaugoti vartotojus, perkančius elektroninėje erdvėje, nes elektroninio verslo atstovai

garantuoja vartotojų duomenų apsaugą nuo asmens duomenų, elektroninių sąskaitų vagystės, įsilaužimų, virusų ir kitokių intervencijų. Su verslo ir vartotojų asociacijų pagalba tikslinga atlikti tyrimą ir nustatyti, koks pasitikėjimo ženklų sistemos modelis tiktų Lietuvos vartotojams, taip pat skatinti naudoti interneto pasitikėjimo ženklą.

17.2. Atlikto 2013 metais Lietuvos gyventojų, naudojančių internetą, reprezentatyvaus tyrimo duomenimis, elektroniniu parašu naudojasi 18 procentų visų apklaustųjų, o 65 procentai jų nurodė žinantys, kad elektroniniu parašu galima pasirašyti elektroninius dokumentus. Tyrimo rezultatai parodė, kad gyventojams labiausiai trūksta informacijos apie tai, kas yra elektroninis parašas, kur ir kaip jį galima naudoti. Jeigu žinotų, kaip ir kur galima elektroninį parašą naudoti, 64 procentai apklaustųjų pabandytų šia priemone pasinaudoti. Taigi būtina didinti vartotojų ir verslo subjektų informuotumą elektroninio parašo naudojimo klausimais.

Lietuvos Respublikos nacionalinis elektroninių ryšių tinklų ir informacijos saugumo incidentų tyrimo padalinys (CERT-LT) 2013 metais ištyrė 25 337 incidentus pagal gautus iš Lietuvos elektroninių ryšių paslaugų teikėjų, užsienio tarnybų, tiriančių tarptautinius incidentus, ir Lietuvos interneto naudotojų pranešimus apie incidentus elektroninėje erdvėje. Gauta 18 procentų daugiau nei 2012 metais (21 416 pranešimų) tokių pranešimų. Taigi būtina tobulinti vartotojų žinias apie kibernetinį saugumą, nes tik informuotas vartotojas gali būti tinkamai apsaugotas elektroninėje erdvėje.

18. Trečiojo tikslo trečiasis uždavinys – didinti Lietuvos vartotojų asociacijų vaidmenį ginant vartotojų interesus:

18.1. Vienas iš 2014–2020 metų nacionalinės pažangos programos uždavinių – nevyriausybinio sektoriaus vaidmens stiprinimas. Įgyvendinant šį uždavinį, siekiama skatinti pilietinės visuomenės plėtrą, aktyvų gyventojų dalyvavimą organizuotoje veikloje. Tam būtina stiprinti nevyriausybinių organizacijų vaidmenį efektyviai sprendžiant visuomenės problemas, teikiant daugiau kokybiškesnių viešųjų paslaugų, profesionaliai atstovaujant piliečių ir nevyriausybinio sektoriaus interesams šalies ir tarptautiniu lygmenimis. Uždavinį numatoma įgyvendinti tobulinant nevyriausybinių organizacijų veiklos teisinį reguliavimą, šių organizacijų veiklos finansavimo mechanizmus, plėtojant nevyriausybinių organizacijų ir viešųjų institucijų bendradarbiavimą. Vienos iš svarbiausių šio uždavinio įgyvendinimo krypčių: gerinti nevyriausybinių organizacijų galimybes dalyvauti viešojoje politikoje (išorinė aplinka, dalyvavimas tarptautiniu lygmeniu, gebėjimai, veiklos finansavimas); gerinti sąlygas nevyriausybinėms organizacijoms teikti viešąsias paslaugas ir vykdyti prevencines veiklas (teisinis reguliavimas, kompetencijos, finansavimas); stiprinti nevyriausybinių organizacijų institucinius gebėjimus; stiprinti nevyriausybinių organizacijų savireguliavimą; plėtoti bendruomeninei ir nevyriausybinių organizacijų veiklai tinkamą infrastruktūrą; skatinti ir plėtoti nevyriausybinių organizacijų kuriamas socialines inovacijas (socialinis verslumas, socialinės grupės).

18.2. Vartotojų asociacijų stiprinimas – sudėtinė vartotojų teisių apsaugos dalis. Vartotojų asociacijos yra arčiausiai vartotojų ir greitai aptinka opiausias problemas pačioje jų

užuomazgoje. Vartotojai labiau pasitiki šiomis organizacijomis, todėl jų vaidmuo stebint padėtį rinkoje ir konsultuojant vartotojus labai svarbus. Stiprios vartotojų asociacijos padeda vartotojams tapti efektyvesniais rinkos dalyviais ir gauti geresnius patarimus. Jos turi balsą viešosiose diskusijose, atstovaudamos vartotojų interesams politinėje srityje. Taigi svarbu ugdyti atsakingas, nepriklausomas ir stiprias vartotojų asociacijas. Kad augtų šių organizacijų kompetencija, reikia ne tik vienkartinės, bet ir nuoseklios, ilgalaikės, sistemingos paramos.

18.3. Vartotojų asociacijos pagal Finansinės paramos vartotojų asociacijoms teikimo taisykles, patvirtintas Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 m. vasario 13 d. nutarimu Nr. 127 „Dėl finansinės paramos vartotojų asociacijoms teikimo“, gauna finansavimą vartotojų teisių apsaugos priemonių programoms ir projektams vykdyti, taigi būtina užtikrinti, kad tiek vartotojų asociacijų, tiek valstybės institucijų įgyvendinamos vartotojų švietimo ir kitos vartotojų teisių apsaugos priemonės būtų planuojamos ir vykdomos koordinuotai, nustačius vartotojams rūpimas sritis, siekiant optimalių rezultatų ir racionaliai naudojant Lietuvos Respublikos valstybės biudžeto lėšas. Vartotojų švietimas – ta vartotojų teisių apsaugos dalis, kurioje pagrindinis vaidmuo turi atitekti vartotojų asociacijoms. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba ir kitos institucijos, metiniuose veiklos planuose numatydamos konkrečius vartotojų švietimo veiksmus, pirmiausia turėtų svarstyti galimybę šiuos veiksmus atlikti per vartotojų asociacijas, jų paslaugas įsigydamos viešojo pirkimo būdu. Prioritetinės vartotojų švietimo kryptys galėtų būti aptariamos Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje.

18.4. Siekdami stiprinti valstybės institucijų ir nevyriausybinių organizacijų bendradarbiavimą vartotojų švietimo klausimais, Lietuvos vartotojų institutas ir Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba įgyvendina projektą „Nevyriausybinių ir valstybinių organizacijų bendradarbiavimas kuriant bei įgyvendinant vartotojų švietimo modelį“. Projekto tikslas – skatinti valdžios institucijas ir nevyriausybines organizacijas, dirbančias vartotojų švietimo srityje, bendradarbiauti ir drauge prisidėti prie valdžios sektoriaus įgyvendinamos vartotojų švietimo politikos tobulinimo – sukurti švietimo modelį. Pagal projektą atliekami 3 nevyriausybinio ir valstybinio sektorių tyrimai, kurie nustatys, kas trukdo įgyvendinti vartotojų švietimo politiką, bus parengtos rekomendacijos, kaip tobulinti teisės aktus, sukurtos gairės, skirtos bendradarbiavimui tarp valstybinio ir nevyriausybinio sektorių tobulinti, parengta metodinė priemonė, skirta vartotojų švietimo politikai vykdyti, parengtas dokumentas, apibrėžiantis vartotojų švietimo modelį. Baigus šį projektą įgyvendinti, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba parengtos medžiagos pagrindu patvirtins valdžios ir nevyriausybinio sektorių bendradarbiavimo šviečiant vartotojus gaires, kuriomis vadovaujantis bus šviečiami vartotojai.

III SKYRIUS
STRATEGIJOS ĮGYVENDINIMAS

19. Strategijos įgyvendinimo priemonės finansuojamos Lietuvos Respublikos valstybės biudžeto lėšomis iš ministerijoms ir įstaigoms, dalyvaujančioms įgyvendinant

Strategiją, patvirtintų bendrųjų asignavimų ir kitų finansavimo šaltinių. Strategijai įgyvendinti gali būti skiriama ir kitų lėšų, gautų Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

20. Už Strategijos tikslų siekimą ir uždavinių įgyvendinimą atsako institucijos ir įstaigos, nurodytos Strategijos priede. Įgyvendinant Strategiją siūloma dalyvauti ir Lietuvos savivaldybių asociacijai, vartotojų asociacijoms, verslo asociacijoms, aukštosioms mokykloms, kitiems socialiniams partneriams.

Įgyvendinant Strategiją dalyvaujančios institucijos ir įstaigos planuojamas priemones ir veiksmus įtraukia į savo strateginius veiklos planus ir / ar metinius veiklos planus.

21. Strategijos įgyvendinimą koordinuoja Lietuvos Respublikos teisingumo ministerija. Kasmetinę ir galutinę Strategijos įgyvendinimo ataskaitą rengia Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba. Įgyvendinant Strategiją dalyvaujančios institucijos, vadovaudamosi Strateginio planavimo metodika, patvirtinta Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. birželio 6 d. nutarimu Nr. 827 „Dėl Strateginio planavimo metodikos patvirtinimo“, Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai kasmet iki vasario 1 d. teikia informaciją apie praėjusiais metais atliktus veiksmus ir pasiektus nustatytus kriterijus, išanalizuoja priežastis, dėl kurių nepasiekta rezultatų. Informacija apie Strategijos įgyvendinimą pateikiama Lietuvos Respublikos teisingumo ministerijos metinėje veiklos ataskaitoje Strateginio planavimo metodikoje nustatyta tvarka. Kiekviena institucija, dalyvaujanti įgyvendinant Strategiją, informuoja visuomenę ir koordinuojančią instituciją, o prireikus – kitas institucijas pagal kompetenciją apie Strategijos įgyvendinimą.

_____

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos
2015–2018 metų strategijos
priedas

VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS 2015–2018 METŲ STRATEGIJOS ĮGYVENDINIMO VERTINIMO KRITERIJŲ IR SIEKIAMŲ JŲ REIKŠMIŲ SĄRAŠAS

Tikslas	Uždavinys	Vertinimo kriterijus	Vertinimo kriterijaus reikšmė				Institucija, atsakinga už vertinimo kriterijaus įgyvendinimą
			2015 metų	2016 metų	2017 metų	2018 metų	
1. Tobulinti vartotojų teisių apsaugos sistemos veikimą užtikrinant veiksmingą vartotojų ekonominių interesų apsaugą		R-1-1; vartotojų sąlygų metinio indekso didėjimas (2012 metų indekso reikšmė – 56) (http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/consumer_scoreboards/9_edition/docs/cms_9_en.pdf)	–	57	–	59	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba
		R-1-2; vartotojų pasitikėjimo vartotojų teisių apsaugos institucijomis didėjimas, procentais (2014 metais – 46 procentai)	–	47	–	48	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba
		R-1-3; vartotojų, kurie jaučiasi tinkamai apsaugoti galiojančiomis priemonėmis, dalis, procentais (2012 metais – 47 procentai) (http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/consumer_scoreboards/9_edition/docs/cms_9_en.pdf)	–	48	–	50	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba

Tikslas	Uždavinys	Vertinimo kriterijus	Vertinimo kriterijaus reikšmė				Institucija, atsakinga už vertinimo kriterijaus įgyvendinimą
			2015 metų	2016 metų	2017 metų	2018 metų	
	1.1. Gerinti rinkos priežiūrą ir tarpinstitucinį bendradarbiavimą	P-1-1-1; atliktas tyrimas, siekiant nustatyti vartojimo prekes ir paslaugas siūlančių interneto svetainių, pažeidžiančių vartotojų apsaugos teisės aktų reikalavimus, priežiūros ir prieinamumo vartotojams ribojimo galimybes, pateikti pasiūlymai dėl teisės aktų tobulinimo, vienetais	–	–	1	–	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos, Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba, Valstybinė ne maisto produktų inspekcija prie Ūkio ministerijos, Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba
		P-1-1-2; parengtas Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pakeitimo įstatymo projektas – numatyta parengti įstatymo įgyvendinamuosius teisės aktus dėl maisto papildų ir energinių gėrimų reklamos, vienetais	1	–	–	–	Lietuvos Respublikos ūkio ministerija, Lietuvos Respublikos teisingumo ministerija, Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerija, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba
		P-1-1-3; surengtų seminarų, konferencijų, praktinių seminarų ir susitikimų ne maisto produktų ir paslaugų rizikos vertinimo klausimais skaičius, vienetais	1	1	1	1	Lietuvos Respublikos ūkio ministerija, Valstybinė ne maisto produktų inspekcija prie Ūkio ministerijos
		P-1-1-4; tarpinstituciniuose mokymo renginiuose dalyvavusių ir kompetenciją patobulinusių specialistų (produktų rizikos vertinimo klausimais)	3	5	5	7	Lietuvos Respublikos ūkio ministerija, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Valstybinė ne

Tikslas	Uždavinys	Vertinimo kriterijus	Vertinimo kriterijaus reikšmė				Institucija, atsakinga už vertinimo kriterijaus įgyvendinimą
			2015 metų	2016 metų	2017 metų	2018 metų	
		dalis, procentais					maisto produktų inspekcija prie Ūkio ministerijos
	1.2. Tobulinti vartotojų apsaugos teisinį reguliavimą	P-1-2-1; atliktas tyrimas, siekiant susipažinti su užsienio valstybių patirtimi, kaip apsaugoti vartotojų teises skolas išieškant ne teisme, ir pateikti pasiūlymai dėl šios srities vartotojų teisių apsaugos tobulinimo, vienetais	–	–	1	–	Lietuvos Respublikos teisingumo ministerija, Lietuvos teisės institutas, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba
		P-1-2-2; persvarstytas Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymas ir parengtas jo pakeitimo įstatymo projektas, vienetais	–	1	–	–	Lietuvos Respublikos ūkio ministerija, Lietuvos Respublikos teisingumo ministerija, Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerija, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba, Valstybinė ne maisto produktų inspekcija prie Ūkio ministerijos, Valstybinė kelių transporto inspekcija prie Susisiekimo ministerijos
		P-1-2-3; parengti Lietuvos Respublikos statybos įstatymo ir Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo pakeitimo projektai – tobulinama statybos defektų (broko) nustatymo ir garantinių prievolių	2	–	–	–	Lietuvos Respublikos aplinkos ministerija, Lietuvos Respublikos teisingumo ministerija, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba

Tikslas	Uždavinys	Vertinimo kriterijus	Vertinimo kriterijaus reikšmė				Institucija, atsakinga už vertinimo kriterijaus įgyvendinimą
			2015 metų	2016 metų	2017 metų	2018 metų	
		įvykdymo tvarka, vienetais					
		P-1-2-4; atlikta vartotojų teisių apsaugos šilumos ūkio srityje analizė ir prireikus pateikti pasiūlymai dėl Lietuvos Respublikos šilumos ūkio įstatymo ir Šilumos tiekimo ir vartojimo taisyklių tobulinimo, vienetais	2	–	–	–	Lietuvos Respublikos energetikos ministerija, Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba
		P-1-2-5; atlikta Europos Sąjungos valstybių narių turimos turizmo paslaugų priežiūros ir stebėsenos praktikos analizė ir pateikti pasiūlymai dėl šios srities vartotojų teisių apsaugos tobulinimo, vienetais	1	–	–	–	Lietuvos Respublikos ūkio ministerija, Valstybinis turizmo departamentas prie Ūkio ministerijos
		P-1-2-6; atlikta draudikų pateikiamos informacijos palyginamumo vartotojams analizė ir prireikus pateikti pasiūlymai dėl šios srities tobulinimo, vienetais	–	1	–	–	Lietuvos bankas, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba
		P-1-2-7; parengta vartotojų teisių apsaugos padėties Lietuvoje ir vartotojų teisių apsaugos institucijų vykdytos veiklos metinė apžvalga, vienetais	1	1	1	1	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba, Lietuvos bankas, Valstybinė energetikos inspekcija prie Energetikos ministerijos, Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija

Tikslas	Uždavinys	Vertinimo kriterijus	Vertinimo kriterijaus reikšmė				Institucija, atsakinga už vertinimo kriterijaus įgyvendinimą
			2015 metų	2016 metų	2017 metų	2018 metų	
2. Plėtoti alternatyvų vartotojų ginčų sprendimą		R-2-1; pardavėjų, paslaugų teikėjų, kurie informuoti apie alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo įstaigą, dalis, procentais (2014 metais – 41 procentas)	–	42	–	44	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba
		R-2-2; vartotojų, kurie informuoti apie alternatyvų vartotojų ginčų sprendimą, dalis, procentais (2013 metais – 34 procentai)	35	36	37	37	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba
	2.1. Tobulinti neteisminę vartotojų ginčų sprendimo sistemą	P-2-1-1; vartotojų, kuriems buvo lengva ginčus su pardavėjais arba paslaugų teikėjais spręsti naudojantis alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo priemonėmis, dalis, procentais (2014 metais – 33 procentai)	–	35	–	36	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba
		P-2-1-2; parengti įstatymų, į kuriuos perkeliamos Direktyvos dėl vartotojų AGS nuostatos, projektai, procentais	100	–	–	–	Lietuvos Respublikos teisingumo ministerija, Lietuvos Respublikos ūkio ministerija, Lietuvos Respublikos energetikos ministerija, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Lietuvos bankas, Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba, Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija, Valstybinė energetikos inspekcija prie Energetikos ministerijos

Tikslas	Uždavinys	Vertinimo kriterijus	Vertinimo kriterijaus reikšmė				Institucija, atsakinga už vertinimo kriterijaus įgyvendinimą
			2015 metų	2016 metų	2017 metų	2018 metų	
		P-2-1-3; valstybės institucijos, vartotojai ir verslininkai, kurie spręsdami vartotojų ginčus gali naudotis Europos elektronine ginčų sprendimo platforma, įgyvendinant Reglamento dėl vartotojų EGS nuostatas, procentais	–	100	–	–	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba
3. Gerinti vartotojų ir verslininkų švietimą ir didinti vartotojų asociacijų vaidmenį		R-3-1; verslo subjektų informuotumo apie vartotojų teisių apsaugą didėjimas, procentais (2013 metais – 45 procentai)	46	47	48	49	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba
		R-3-2; vartotojų informuotumo apie vartotojų teisių apsaugą indekso didėjimas (2013 metais – 5,8)	5,9	6,0	6,1	6,2	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba
		R-3-3; Lietuvos vartotojų pasitikėjimo elektronine prekyba (perkant savo šalyje) didėjimas, procentais (2014 metais – 18 procentų)	–	20	–	21	Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba
		R-3-4; vartotojų, manančių, kad vartotojų organizacijos saugo jų, kaip vartotojų, teises, dalis, procentais (2014 metais – 52 procentai)	–	53	–	55	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba
	3.1. Šviesti vartotojus ir verslininkus	P-3-1-1; vartotojų, kuriems pakanka informacijos vartotojų teisių apsaugos klausimais, dalis, procentais (2013 metais – 39 procentai)	41	43	44	45	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba

Tikslas	Uždavinys	Vertinimo kriterijus	Vertinimo kriterijaus reikšmė				Institucija, atsakinga už vertinimo kriterijaus įgyvendinimą
			2015 metų	2016 metų	2017 metų	2018 metų	
		P-3-1-2; verslo subjektų, žinančių, kur rasti ar gauti informacijos ir patarimų apie savo šalies vartotojams skirtus teisės aktus, dalis, procentais (2012 metais – 79 procentai) (http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/consumer_scoreboards/9_edition/docs/cms_9_en.pdf)	–	82	–	84	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba
		P-3-1-3; regionuose surengtų seminarų svarbiais vartotojams ir verslininkams klausimais dėl netinkamos kokybės prekių ir kitais vartotojų teisių apsaugos klausimais (naujų teisės aktų taikymo, galimų pažeistų vartotojų teisių apsaugos priemonių ir kitais) skaičius, vienetais	45	45	45	45	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Valstybinė ne maisto produktų inspekcija prie Ūkio ministerijos
		P-3-1-4; parengtos rekomendacijos, kaip įgyvendinti ikimokyklinio ugdymo programą, atnaujintą priešmokyklinio ugdymo, pradinio, pagrindinio ir vidurinio ugdymo bendrąją programą įtraukiant į jas finansinio raštingumo klausimus, vienetais	–	–	1	–	Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministerija, Lietuvos bankas, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba
		P-3-1-5; sukurtų naujų interneto svetainių, kuriose vartotojams ir vartotojų asociacijoms konkrečiai, koncentruotai ir aiškiai pateikiama informacija apie energetikos sektorių, skaičius, vienetais	1	–	–	–	Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija

Tikslas	Uždavinys	Vertinimo kriterijus	Vertinimo kriterijaus reikšmė				Institucija, atsakinga už vertinimo kriterijaus įgyvendinimą
			2015 metų	2016 metų	2017 metų	2018 metų	
		P-3-1-6; regionuose surengtų seminarų, skirtų įvairių vartotojų grupių energetikos srities kompetencijai tobulinti, skaičius, vienetais	12	12	12	12	Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija, Valstybinė energetikos inspekcija prie Energetikos ministerijos
	3.2. Tobulinti vartotojų ir verslininkų kompetenciją ir didinti pasitikėjimą elektronine erdve	P-3-2-1; atliktas interneto pasitikėjimo ženklų sistemų modelių tyrimas, pateikti pasiūlymai dėl tokio ženklo plėtojimo Lietuvoje, vienetais	–	1	–	–	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos
		P-3-2-2; apibendrintų informacinių pranešimų apie alternatyvų vartotojų ginčų sprendimą, paskelbtų interneto svetainėse, skaičius, vienetais	1	1	1	1	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba, Lietuvos bankas, Valstybinė energetikos inspekcija prie Energetikos ministerijos, Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija
		P-3-2-3; apibendrintų informacinių pranešimų apie vartotojų teises įsigijus nekokybišką prekę ar paslaugą, paskelbtų interneto svetainėse, skaičius, vienetais	1	1	1	1	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Valstybinė ne maisto produktų inspekcija prie Ūkio ministerijos, Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba
		P-3-2-4; vartotojams ir verslo subjektams suteiktų konsultacijų, metodinės pagalbos paslaugų ir (ar) suorganizuotų	50	50	50	50	Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba

Tikslas	Uždavinys	Vertinimo kriterijus	Vertinimo kriterijaus reikšmė				Institucija, atsakinga už vertinimo kriterijaus įgyvendinimą
			2015 metų	2016 metų	2017 metų	2018 metų	
		mokymo renginių elektroninio parašo klausimais skaičius, vienetais					
		P-3-2-5; vartotojams ir verslo subjektams suteiktų rekomendacijų, konsultacijų ir (ar) metodinės pagalbos paslaugų kibernetinio saugumo klausimais (skleidžiant informaciją per žiniasklaidos priemones ir interneto svetaines www.cert.lt, www.esaugumas.lt) skaičius, vienetais	100	100	100	100	Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba
		P-3-2-6; interneto svetainėje www.cert.lt pateiktų rekomendacijų ir elektroninių priemonių, padėjusių Lietuvos interneto vartotojams, efektyvumas, procentais	70	75	80	85	Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba
	3.3. Didinti Lietuvos vartotojų asociacijų vaidmenį ginant vartotojų interesus	P-3-3-1; patvirtintos valdžios ir nevyriausybinio sektorių bendradarbiavimo šviečiant vartotojus gairės, vienetais	–	1	–	–	Lietuvos Respublikos teisingumo ministerija, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba
		P-3-3-2; parengta ir patvirtinta Švietimo vartotojų teisių apsaugos klausimais koncepcija	–	1	–	–	Lietuvos Respublikos teisingumo ministerija, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba
		P-3-3-3; pateiktas Lietuvos Respublikos Vyriausybei pasiūlymas dėl vartotojų asociacijų finansavimo tobulinimo, vienetais	–	1	–	–	Lietuvos Respublikos teisingumo ministerija, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba

_____